通訳サービス

英語が苦手な人たちのために
通訳サービス

本パンフレットのコピーを入手したい方は、州人事局（State Personnel Board）まで次の方法でご連絡ください。

メールでは
bilingual@spb.ca.gov

書面では
State Personnel Board
801 Capitol Mall
Sacramento, CA 95814

電話では
(916) 651-9017
TDD (916) 651-8782

カリフォルニア州政府は、州および連邦政府の法律に準じて機会平等雇用者です。

STATE PERSONNEL BOARD

Bilingual Services Program

Japanese - 日本語
2007

カリフォルニア州
政府

バイリンガル通訳サービスの通知

カリフォルニア
州政府人事局
www.spb.ca.gov

州法

カリフォルニア州政府には、政府とすべての州民間との効果的コミュニケーションを図ることが要求されています。州の業務とサービスは英語力限定（Limited-English proficient (LEP)）の人々にも利用可能なものでなければなりません。あなたの英語力が十分でない場合、あなたに適用される業務やサービスに関する情報を母国語でアクセスする権利があります。

州の各庁は、あなたが話す英語以外の言語に流暢なバイリンガル・スタッフを提供したり資格のある他の通訳を提供して援助できます。その他に、州の各庁は文書、用紙、あるいは他の書類であなたの母国語に翻訳された資料のコピーを提供できます。ある庁で、その資料が翻訳されていない場合、通訳を提供してその情報をあなたに説明し、必要な書類作成を達成するにあたりあなたに援助できます。

あなたが定期的あるいは必要に応じて利用する直接サービスを公共に提供する州庁として幾つかの庁があります。州の情報、業務やサービスを利用するためにあなたが接触する州政府職員としては次のような例が挙げられます。

自動車の登録や運転免許書取得に関する**自動車管理局**　の職員
車を止めさせて職務尋問したり事故調査を行う**カリフォルニア・ハイウェイ・パトロール**官
失業保険申し込みに関する、**雇用開発局**または**失業保険控訴局**の職員
雇用者に対して給与クレームを申請する場合の**労使関係局**の職員や裁判官
州立リクリエーション施設や公園施設利用に関する**魚および野生生物局**監視員や**州立公園**森林監視

通訳の依頼

最初のステップは、あなたの母国語で流暢な通訳を申し込んであなたの言語ニーズを知らせることです。あなた自身の通訳を手配したり、通訳の費用を支払う義務はありません。州庁は、緊急の場合のみ、あるいはあなたの言語が何であるかを聴取するなどの、ケースとは直接関係のない情報を取得する場合のみ、あなたの家族やお子さんに通訳するように依頼することがあります。あなたと州庁との効果的なコミュニケーションを保証するために、資格のある通訳を必ず使用する必要があります。

法律では州の各庁は、英語で提供されている情報と同じ情報を各庁がサービスを提供する対象となる人々の母国で提供することが要求されています。アクセスを通訳、翻訳済み資料、または他の方法で提供するかどうかは、州の各庁が判断いたします。

苦情情報

ある州庁が、要求された翻訳資料または通訳サービスを提供しなかった場合、あなたは担当のマネージャと話すように申し込む必要があります。この者があなたを助けられない場合、あなたは州人事局（State Personnel Board (SPB)）のバイリンガル・サービス課に連絡して援助を求めることができます。

公衆が英語以外の言語で州のサービスへのアクセスを得られない場合、言語アクセス苦情を受け付けるための無料電話番号を設置してあります。SPBの苦情電話の番号は**1-866-889-3278**です。
この電話番号では、音声レコーダーに接続され、あたなの苦情の詳細を説明するメッセージを残せるようになっています。使用説明を注意して聞いて、使用したい言語を選べるまでお待ちください。これらの音声レコーダーには、英語、ベトナム語、広東語、タガログ語、マンダリン語、韓国語、ロシア語、アルメニア語日本語、プンジャビ語、アラビア語、およびファルシ語で説明が含まれています。これらの言語のうちどれもがあなたの言語に該当しない場合、**(916) 651-9017**のSPBまで、あるいは聾唖者の場合**711**のCA Relay Servicesまでご連絡ください。SPBはあたなの言語を同定し、あなたの母国語を流暢に話す通訳を探すようにいたします。通訳に連絡が行われている間、通話を保留するようにしてください。

苦情プロセス

SPBは、あなたの音声メッセージを受け取った後営業時間で**2**日以内に取り出すようにします。あなたの苦情に関して追加情報が必要な場合、SPBはあなたに連絡するかもしれません。そうでなければ、SPBは担当州庁を見つけ、問題をその庁のバイリンガル統括者に送付します。あなたの苦情が州庁による言語アクセスと関連してない苦情であるならば、SPBは担当部門を見つけ、利用可能な申し立て手続きに関する情報を提供するように試みます。

あなたに対してその情報およびサービスへの適切なレベルのアクセスをあなたの母国語で提供することは各州庁の責任です。SPBの苦情プロセスは、あなたの言語アクセス問題解決に責任のある部門にあなたの苦情が送られることを保証するためにあります。あなたが苦情を届けてから１週間以内に返答がなかった場合、上記の無料電話番号に電話して２度目のメッセージをお残しください。SPBの職員が翌日までに電話を返して、あなたの苦情の状態を聞き取ります。